

**I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

<b>Název práce:</b>	<b>Využití metody Mystery Shopping v průmyslovém podniku</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Lucie Jelínková</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D.
<b>Pracoviště vedoucího práce:</b>	Oddělení pedagogických a psychologických studií

**II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ**

<b>Zadání</b>	<b>průměrně náročné</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Bakalářská práce se metodou marketingového výzkumu Mystery Shopping. Cílem práce je zhodnotit kvalitu služeb sítě čerpacích stanic, stanovit doporučení a návrhy pro zlepšení.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno s menšími výhradami</b>
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
Teoretická část práce detailně popisuje metody a techniky marketingového výzkumu s důrazem na metodu Mystery Shopping. Tato část je velmi dobře zpracována a přibližuje všechny důležité aspekty. V praktické části autorka realizuje Mystery Shopping ve třech pobočkách sítě čerpacích stanic, postupuje správně dle zásad MS, včetně stanovení Mystery Story, vytvoření záznamového archu atd. Autorka se výzkumem snaží odpovědět na 4 výzkumné otázky, stanovené v úvodu praktické části. Sporné je vyhodnocení první otázky - Jaké faktory mají vliv na zákaznickou spokojenost? Odpověď je zcela obecná a nevychází z žádných zjištěných skutečností, neopírá se nijak o realizovaný MS. Návrh a doporučení jsou velmi detailní a vhodně promyšlené.	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatně tvůrčí práce.</i>	
Studentka pracovala samostatně, postup v práci pravidelně konzultovala, na konzultace byla připravena.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Autorka v práci využívá znalosti získané studiem i četbou odborné literatury, znalosti prostředí, ve kterém výzkumné šetření proběhlo.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Práce rozsahem splňuje požadavky, po formální i jazykové úrovni je text v pořádku.	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	
Autorka využila 18 odborných zdrojů plus několik internetových textů, zdroje jsou vhodně zvoleny a v textu citovány dle citačních norem. Práce byla zkontrolována v Theses s výsledkem 1 %.	

**Další komentáře a hodnocení**

*Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.*

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

**III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE**

*Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.*

Autorka realizovala výzkum pomocí metody Mystery v souladu se zásadami provádění této metody, text po odborné i formální stránce naplňuje požadavky kladené na závěrečnou práci.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře.**

Datum: 21.5.2019

Podpis: